Enquête de satisfaction

Aides techniques

Réalisée auprès d'un panel de bénéficiaires de l'Agence

Par Hannelore Hubot

Statistiques et Méthodes

SOMMAIRE

Sommaire 2
Introduction 4
Etat des lieux 4
Théorie de la diffusion de l'innovation de Rogers (1995) 5
Comment mesurer la satisfaction ? 6
Etudes déjà réalisées 7
Hypothèses de travail 7
Méthodologie 8
Définition des catégories d'aides visées 8
Population-cible 8
Échantillon 8
Questionnaire 8
Mode de passation 9
Résultats 9
Enquête générale ATGEN : 9
Qui répond au QUESTIONNAIRE? 10
Le type d'aide technique 10
L'information sur l'existence des aides techniques 12
Le conseil des aides techniques 13
Les critères de choix et d'achat d'une aide technique 14
L'essai des aides techniques 15
L'utilisation des aides techniques 16
PAS SATISFAIT 18
Les remarques, commentaires et suggestions 20
Questionnaire Dispositifs de changement de niveaux 21
L'information sur les dispositifs de changement de niveaux 21
Le conseil sur les dispositifs de changement de niveau 22
Le choix du dispositif de changement de niveau 23

Le contrat d'entretien 24
L'utilisation du dispositif de changement de niveau 27
Pas satisfait ! 28
Les remarques et commentaires 29
Mise en commun des enquêtes 30
Perspectives 31
Conclusion ..... **Erreur ! Signet non défini.**

INTRODUCTION

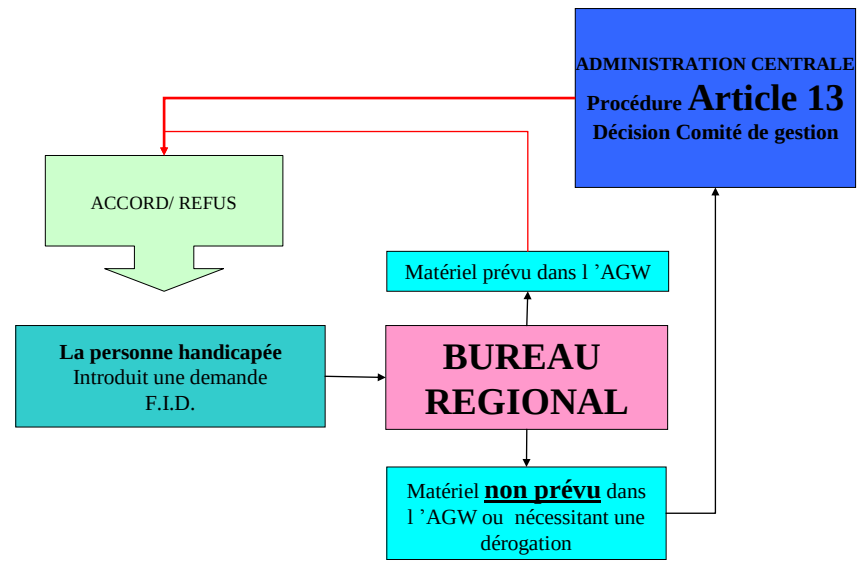
La réalisation d'une enquête d'évaluation et de satisfaction sur l'usage de certaines aides techniques a été commanditée dans le cadre du **Contrat de Gestion** de l'AWIPH et figure dans les actions de l'axe **LD2** *Déployer et renforcer les politiques spécifiques au bénéfice des personnes handicapées* du **Plan d'entreprise**, et plus particulièrement du **projet 2.2** *Les personnes handicapées et leurs aidants proches obtiennent les informations et les conseils nécessaires pour répondre à leurs besoins d'autonomie et de participation dans leur environnement*.

L'objectif de cette enquête est de fournir des recommandations afin de renforcer le rôle d'information, d'orientation, de conseil, d'instruction, d'expertise, d'accompagnement et d'évaluation dans le cadre du processus d'octroi des aides matérielles

ETAT DES LIEUX

L'Agence dans le cadre d'interventions individuelles, finance en tout ou partie des aides techniques.

PARCOURS D'UNE DEMANDE EN AIDE MATERIELLE



Le parcours d'une aide matérielle est connu de l'Agence de son point de départ : la demande introduite par la personne jusqu'au point d'arrivée suivant : le remboursement sur facture de l'aide accordée. Mais que se passe-t-il ensuite ?

Il s'avère que certaines de ces aides ne sont pas utilisées. L'Agence s'en est rendu compte notamment parce qu'elle a été à plusieurs reprises sollicitée afin d'intervenir une seconde fois pour une aide rencontrant la même finalité. Ecartant les raisons d'obsolescence ou de réparation, le demandeur justifie sa nouvelle demande sur le fait que l'aide accordée n'est finalement pas appropriée à sa situation de handicap et de fait pas ou plus utilisée.

L'inutilisation de l'aide technique a déjà fait l'objet d'analyse de plusieurs auteurs dont notamment **Phillips et Zhao en 1993** qui se sont penchés sur les facteurs d'abandon des aides techniques. Ils totalisent un pourcentage d'abandon de 29,3%[1]. Les insatisfactions conduisant à l'abandon surviennent dans l'année qui suit l'acquisition ainsi que 5 ans après, dû peut-être à l'usure du matériel ou à l'aggravation du handicap.

Près d'un tiers des aides sont abandonnées dans les trois mois succédant l'acquisition (Scherer & Galvin, 1994) Haworth (1983) avait déjà attiré l'attention sur le fait qu'après deux semaines d'acquisition, seulement environ 80% des aides étaient encore utilisées.

THÉORIE DE LA DIFFUSION DE L'INNOVATION DE ROGERS (1995)

Cette théorie tente d'expliquer comment une innovation technologique passe du stade d'invention à celui d'utilisation. Selon Rogers, il existerait cinq éléments qui détermineraient l'adoption ou la diffusion d'une nouvelle technologie. Cette théorie pourrait s'appliquer à l'aide technique comme suit :

- La personne trouve un **avantage** à utiliser l'aide parce que l'aide est la meilleure alternative à tout ce qui a été utilisé jusqu'à présent pour accomplir la même activité (y compris une personne aidante).
- L'aide est **compatible** avec l'environnement social et physique de la personne, en ce sens qu'elle ne stigmatise pas trop la personne et ne l'entrave pas dans ses relations sociales.

[1] Etude menée par Phillips et Zhao auprès de 227 adultes présentant des handicaps divers. La majorité des aides abandonnées concernaient des aides à la mobilité.

- L'aide est simple d'utilisation. Plus la **complexité** augmente, plus la compétence de la personne diminue et plus l'aide aura tendance à être abandonnée.

- La **testabilité** de l'aide contribue également à l'appropriation de l'aide. Le fait de pouvoir essayer l'aide préalablement encourage la personne à utiliser l'aide par la suite si l'essai est concluant.

- L'**observabilité :** plus les bénéfices de l'aide sont clairement observés, plus la personne aura tendance à l'adopter.

La combinaison des 5 facteurs décrits ci-dessus contribuerait à l'utilisation effective de l'aide technique par la personne.

Deux autres facteurs[2] ont été rajoutés par la suite :

- L'**implication** de la personne dans la sélection, l'acquisition, l'utilisation et l'entretien/maintenance de l'aide est importante dans la continuité de l'usage. Certaines études[3] ont démontré que les aides étaient moins souvent abandonnées lorsqu'on tenait compte de l'opinion des utilisateurs finaux dans le processus de sélection de l'aide.

- Le **changement** dans la vie de la personne induit un changement dans le rapport à l'aide technique : des modifications dans les priorités ou les besoins de la personne aboutissent souvent à un abandon de l'aide.

COMMENT MESURER LA SATISFACTION ?

Afin de déterminer le degré de satisfaction à l'utilisation d'une aide technique, la littérature mentionne l'existence d'un questionnaire québécois, le **QUEST 2.0**[4] traduit en français par **E**valuation de la **S**atisfaction envers une **A**ide **T**echnique, **ESAT.**

Ce questionnaire a été pensé de manière à placer l'usager de l'aide technique au centre des préoccupations et lui légitimer le rôle d'acteur principal.

---

[2] Carroll & Phillips, 1993 ; Freeman & Field, 1994 ; Phillips & Broadnax, 1992 ; Sherer, 1993 ; Tewey et al 1994 ; Turner et al., 1995 ; Scherer &

[3] Gradel, 1991 ; Phillips & Zhao, 1993

[4] **Q**uebec **U**ser **E**valuation of **S**atisfaction with **A**ssistive **T**echnology développé par Louise DEMERS, Rhoda WEISS-LAMBROU & Bernadette SKA

L'ESAT[5] prend en compte l'environnement, l'aide technique et l'usager en tant qu'éléments interagissant et détermine une série de critères précis plutôt que de mesurer une satisfaction globale. En effet l'usager peut être entièrement satisfait de l'aide au niveau de la performance de cette dernière mais déplorer l'entretien à y apporter par exemple.

ETUDES DÉJÀ RÉALISÉES

Exemple d'une étude réalisée avec un questionnaire de satisfaction QUEST - ESAT : « *Enquête sur l'utilisation et la satisfaction concernant le lève-personne sur rail au plafond utilisé à domicile*[6] ». Le questionnaire incluait 27 items dont 14 consacrés à l'aide technique proprement dite (en l'occurrence le lève-personne sur rail fixé au plafond), 6 concernent l'environnement, et 7 la personne elle-même. Cette étude (menée auprès de 14 personnes) confirme une utilisation fréquente et maintenue après plusieurs mois du lève-personne, cependant l'échantillon n'a qu'une faible portée statistique.

HYPOTHÈSES DE TRAVAIL

L'Agence finance des aides techniques mais n'a pas connaissance du devenir de celles-ci.

- ✓ Quel est l'usage réel de ces aides?
- ✓ Sont-elles achetées ? utilisées ? abandonnées ? Pourquoi ?
- ✓ Pourquoi une aide technique sollicitée et donc a priori nécessaire n'est-elle pas systématiquement utilisée ?
- ✓ La personne qui demande une aide technique est-elle conseillée ?
- ✓ Quels sont les facteurs d'influence d'achat d'une aide technique ?
- ✓ Est-ce que l'aide technique est plus utilisée chez les personnes conseillées ?
- ✓ Est-ce que l'aide technique est abandonnée chez les personnes non-conseillées ou mal-conseillée ?

[5] L'ESAT se présente sous forme de 12 items, chacun à grader sur une échelle de satisfaction allant de 1 à 5.

[6] Sylvie QUENTIN, Société Logique inc. En collaboration avec l'Université et les services d'ergothérapie de Montréal.

MÉTHODOLOGIE

Il a été proposé de mener deux enquêtes conjointes :

Une enquête de satisfaction générale, qu'on nommera ATGEN, sur les aides techniques, sous forme de questionnaire envoyé par courrier à un échantillon de 650 bénéficiaires d'aides techniques de l'AWIPH.

Une enquête à domicile sur les dispositifs de changement de niveau auprès d'un échantillon de 30 bénéficiaires de l'AWIPH.

DÉFINITION DES CATÉGORIES D'AIDES VISÉES

Pour l'enquête générale ATGEN, toutes les catégories d'aide ont été envisagées.

En ce qui concerne l'enquête dispositifs de changement de niveaux, seuls ont été envisagées les aides suivantes :

- Dispositifs de changement de niveau avec siège
- Plate-forme élévatrice
- Dispositifs de changement de niveau portable.

POPULATION-CIBLE

Bénéficiaires AWIPH, âge sans importance, handicap sans importance, ayant acquis l'aide depuis 6 mois au moins (date facture à la comptabilité). L'échantillonnage dispositifs de changement de niveau visait quant à lui les personnes possédant le matériel depuis maximum 2005 pour des raisons évidentes de souvenir quant au conseil reçu par exemple.

ÉCHANTILLON

Les personnes ont été sélectionnées comme suit :

Extrait du LAM vers BO et ensuite extraction vers fichier excel dans lequel une sélection aléatoire automatique a été réalisée.

QUESTIONNAIRE

Les deux questionnaires ont été élaborés selon la demande spécifique de la direction de l'Aide matérielle. Voir en annexe.

MODE DE PASSATION

Questionnaire général ATGEN : envoi de 650 courriers avec questionnaire et enveloppe timbrée de réponse-retour.

Dispositifs de changement de niveau : 30 visites à domicile programmées avec questionnaire d'entretien et possibilité de voir le matériel installé.

RÉSULTATS

ENQUÊTE GÉNÉRALE ATGEN :

Sur les 650 questionnaires envoyés par courrier, le retour est de 270 réponses dont on a validé 234.

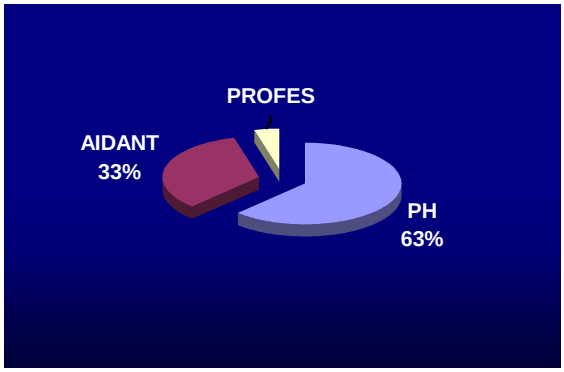
On estime d'ordinaire que 25% est un bon retour lorsqu'une enquête est envoyée par courrier. Dans le cas présent, nous sommes largement au dessus avec 41% de retour. A corriger pour la validité des réponses reçue, on obtient tout de même encore 36%.

Répartition des réponses reçues :

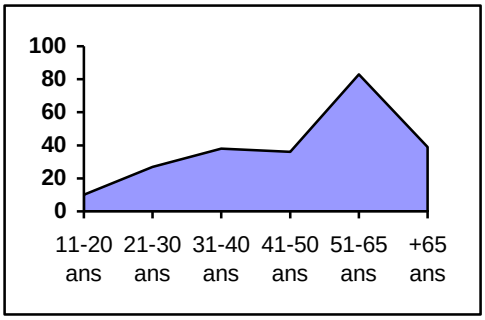
- ✓ 234 questionnaires validés
- ✓ 13 retours pour une erreur sur l'adresse et 7 décès. Il faut savoir que les données tirées du LAM sont fournies par les personnes handicapées elles-mêmes. La mise à jour de ces données sont conditionnées par une démarche personnelle de la personne handicapée ou de sa famille.
- ✓ 15 retours « non concerné ». Ces personnes ont reçu un questionnaire portant sur des aides techniques remboursées par l'Agence, les produits absorbant en font partie. Lorsque seuls les produits absorbant ont été demandés par les bénéficiaires, il apparait comme vain de répondre au questionnaire ATGEN.

QUI RÉPOND AU QUESTIONNAIRE?

Ce sont en majorité les personnes handicapées elles-mêmes qui ont répondu au questionnaire. Viennent ensuite les membres de la famille, les aidants proches (voisin, ami,…) et pour une toute petite partie ce sont des professionnels entourant la personne : médecin, éducateur, ergothérapeute, logopède, assistant social,…



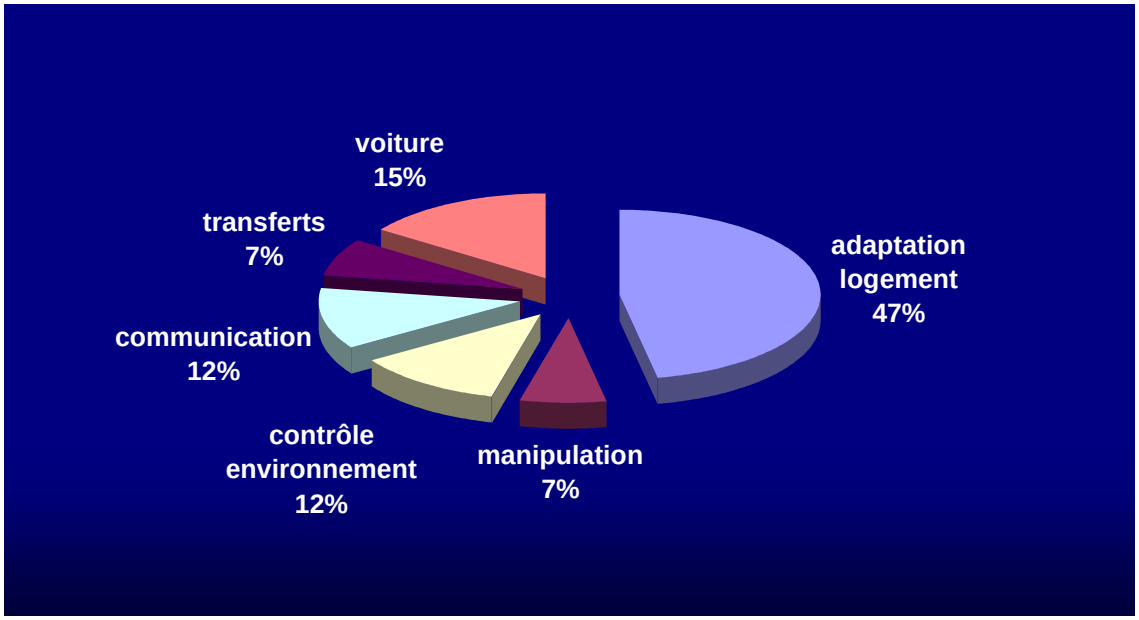
Une égale proportion homme-femme. La moyenne d'âge des répondants « handicapés » se situe dans la cinquantaine.



LE TYPE D'AIDE TECHNIQUE

Nous souhaitions savoir quel genre d'aide était sollicité le plus souvent.

En tête de liste reviennent principalement les **adaptations de logement** : élargissement de porte, plan incliné, siège monte-escalier, rampes, barres d'appui, salle de bain adaptées, rehausseur wc, lève-personnes… on y retrouve donc toutes les activités se déplacer et se laver.



Ensuite les **adaptations de véhicule**, les **contrôles de l'environnement** (sonnette vibrante, domotique, détecteur incendie, ouvre-portes,…), les **appareils de communication**, et pour finir les **aides au transfert** (disque tournant, planche, lève-personne,…) et à la **manipulation d'objet** (ustensile adaptés cuisine, ménage, ramasse-objet,…).

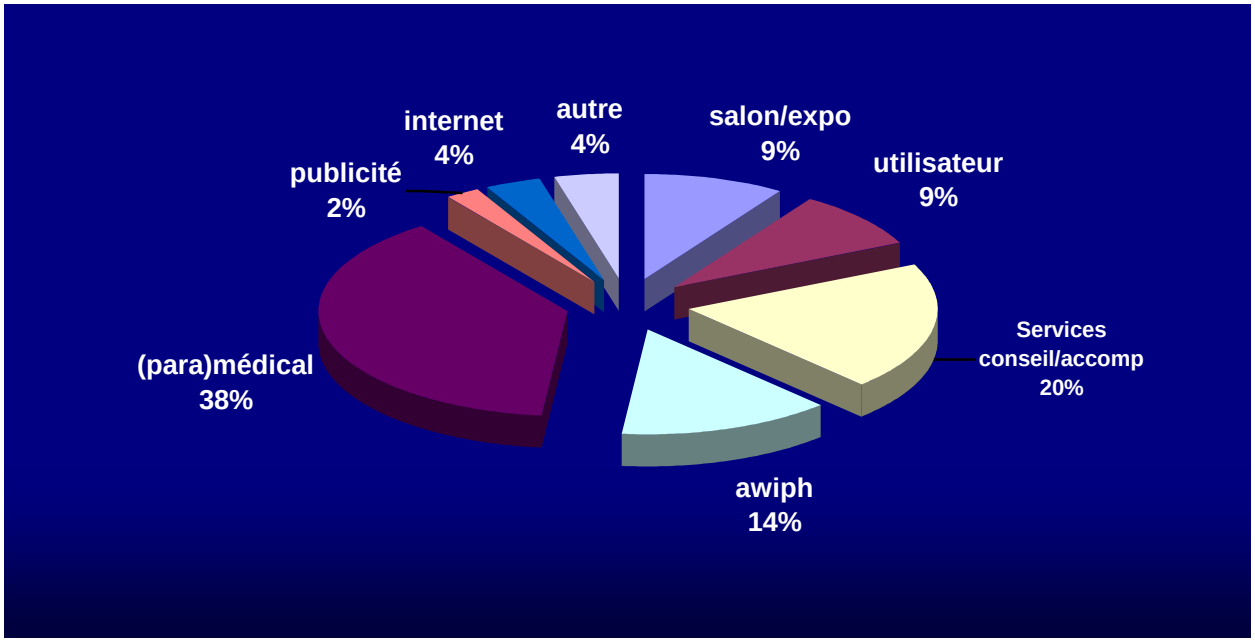
Le fait que ces deux derniers types d'aide rencontrent moins de « succès » peut s'expliquer de deux manières :

- Soit ce sont des aides pour des activités que l'on peut faire réaliser facilement par une tierce personne, on préfère demander un coup de main « humain » (aidant proche, infirmière, aide-ménagère) que d'utiliser un objet dédié : ranger les courses, ouvrir des pots, passer l'aspirateur, réchauffer un plat,…

- Soit ce sont des aides techniques non dédiées au handicap, autrement dit on peut facilement trouver dans la vie courante des objets similaires ou détournés pour réaliser ces activités, et donc on ne demande pas le remboursement à l'Agence.

L'INFORMATION SUR L'EXISTENCE DES AIDES TECHNIQUES

Comment les gens s'informent-ils ? Parmi ceux qui ont répondu à la question, la répartition s'organise ainsi :



Par (para)médical on entend tous les services hospitaliers, les médecins généralistes ou spécialistes, les travailleurs sociaux (ergo, éducateur,…) les infirmières, etc. Sont exclus les services d'accompagnement et les services conseils évidemment.

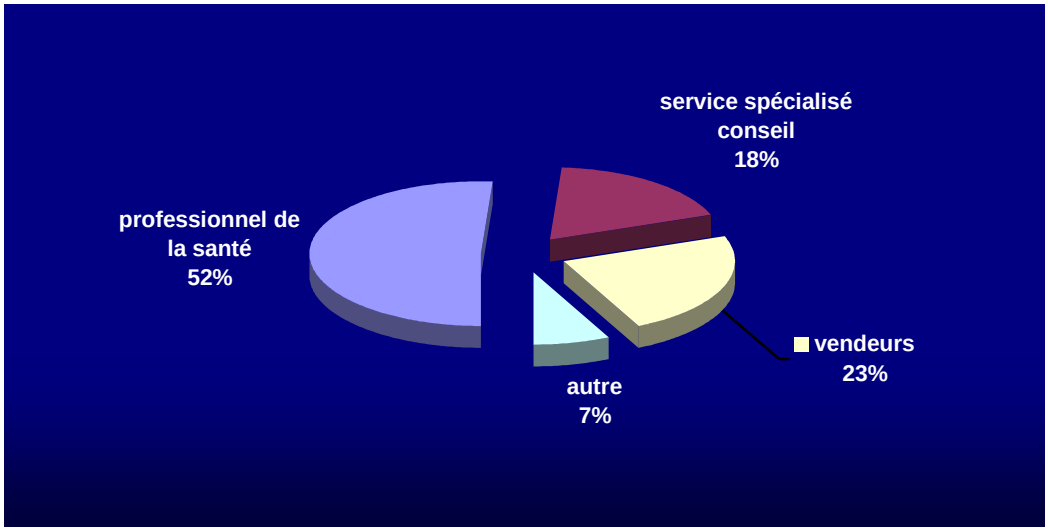
On constate que c'est encore le **milieu (para)médical qui informe le plus souvent**. Une belle part est aussi prise par les agents de l'AWIPH qui, sollicités pour une première intervention, prennent le temps d'attirer l'attention sur les autres aides techniques disponibles. On voit également que la publicité ne joue qu'un tout petit rôle (d'ailleurs souvent restreint à un type d'aide technique[7]) et est largement dépassée par le bouche-à-oreille entre utilisateurs.

Cependant 43% des personnes interrogées déplorent **l'absence d'indication** quant à savoir où justement aller puiser cette information. Certaines pointent aussi le manque d'interprète en langue des signes pouvant servir d'intermédiaire entre l'information et l'utilisateur.

[7] Voir enquête sur les dispositifs de changement de niveau

LE CONSEIL DES AIDES TECHNIQUES

Environ 80 % des répondants ont été conseillés pour leurs aides techniques. C'est une information à prendre avec précaution car ces conseils sont prodigués par les vendeurs directement pour **23%**.



Les raisons pour lesquelles les répondants se sont fait conseiller sont pour 64% d'entre eux parce qu'ils ont jugé d'eux-mêmes qu'il était nécessaire d'avoir un avis de professionnel sur la question. Ils sont 25% à qui il a été suggéré de se faire conseiller, et seulement 11% se sont fait conseillés parce que l'AWIPH réclamait la remise d'un rapport conseil.

Lorsqu'on a demandé aux répondants de qualifier le conseil reçu voici ce qu'il en ressort :

	Médiocre	**Moyen**	**Bon**	**Excellent**
4.1. Adapté/accessible *(le conseilleur vous a donné une information en tenant compte de vos besoins et de votre situation)*	**1.5%**	**6.5%**	**43%**	**49%**
4.2. Utile *(ce conseil vous a permis de déterminer l'aide qu'il vous fallait)*	**0.5%**	**7%**	**45.5%**	**47%**
4.3. Complet *(vous avez appris tout ce qu'il vous fallait, vous n'avez plus de question à poser sur cette aide technique)*	**1.5%**	**13%**	**52%**	**33.5%**
4.4. Clair *(les informations qu'on vous a données étaient compréhensibles et bien expliquées)*	**1%**	**10%**	**46%**	**43%**

On peut conclure que de manière général **le conseil reçu est bon, voire excellent**, il est accessible, utile, complet et clairement expliqué.

Elles signalent aussi que le conseil devrait prévoir l'évolution du handicap et qu'il est tout de même indispensable de tenir compte que l'utilisateur final est handicapé donc qu'il faut envisager soit une formation à l'utilisation du matériel soit curieusement de prévoir de l'adapter à son public-cible.

Les personnes qui n'ont pas bénéficié de conseil, c'était principalement pour les adaptations de véhicule (y compris agricole) et les aménagements de logement, viennent ensuite la domotique et les voiturettes.

Lorsqu'on leur a demandé pourquoi elles n'avaient pas été conseillées, 44% d'entre elles estimaient que le conseil n'était pas nécessaire, 33% n'y ont pas pensé et 23% n'ont trouvé personne pour les conseiller.

Quant à savoir si elles auraient tout de même souhaité de faire conseiller pour ces aides, 64% ont répondu oui.

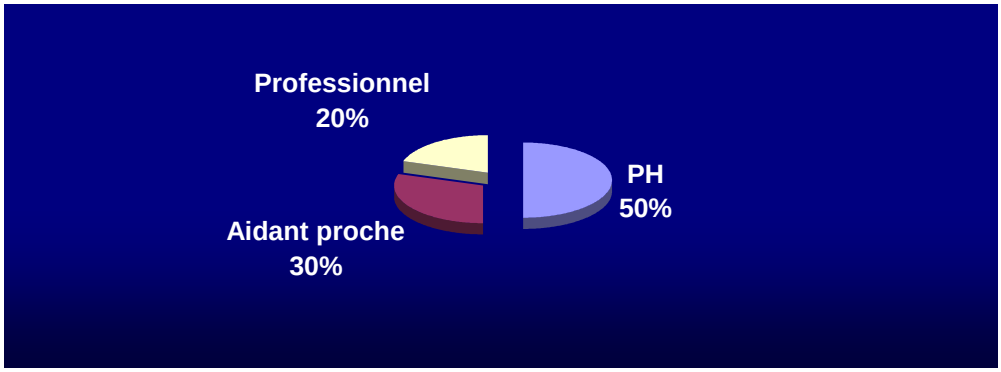
LES CRITÈRES DE CHOIX ET D'ACHAT D'UNE AIDE TECHNIQUE

A quoi les personnes font attention lorsqu'elles se décident pour une aide technique ?

Le fait que l'aide réponde exactement au besoin vient en tête de liste, suivie de près par la qualité et le prix. Ils ne sont que 11% à se laisser influencer par l'avis du conseilleur, encore moins par l'avis du vendeur et seulement 3% ont acheté l'aide sous la pression. Tendance confirmée par la question posée plus loin dans le questionnaire : seulement 5 % des répondants ont ressenti une pression pour l'achat de certaines aides techniques.

Les répondants qui ont ressenti une pression pour l'achat d'aides techniques expliquent que souvent les firmes leur proposent leur « maitre-achat » mais en vérité ce n'est pas adapté à leur situation. Ils ont la désagréable impression qu'on veut leur vendre du matériel en fonction des commissions reçues par les vendeurs. Le choix est parfois aussi volontairement restreint à du matériel standard qui ne peut bénéficier d'aucune adaptation particulière. L'argument de vente régulièrement entendu est que c'est cette aide technique-ci qui est remboursée par l'Agence et que l'autre présente un surcoût trop important. Certains répondants ont résisté à la pression et se sont fait « grondés » parce qu'ils faisaient perdre un temps précieux aux représentants.

Un répondant handicapé sur deux achète lui-même son aide technique. L'autre se la fait acheter soit par un membre de sa famille, un ami, un voisin, un aidant proche soit par un professionnel (éducateur, membre du personnel hospitalier, conseilleur,…).

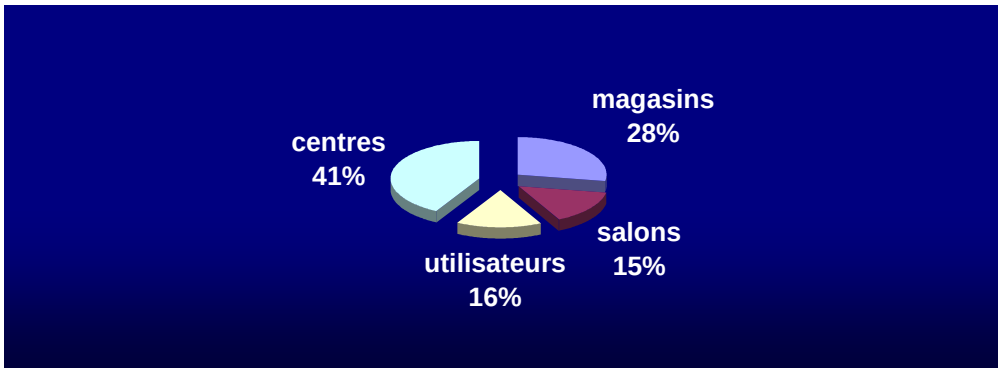


Une personne sur deux environ a dû payer un complément sur fonds propres pour acquérir l'aide technique.

L'ESSAI DES AIDES TECHNIQUES

L'essai des aides techniques avant leur achat garantit en théorie un meilleur choix. On constate que 35% des répondants n'ont jamais pu tester aucune de leurs aides techniques avant leur achat, 9% plutôt rarement et seulement 28% des répondants ont pu les tester à chaque fois.

Pour ceux qui les ont testées, cela s'est fait pour 42% dans un centre de type service conseil, une salle d'essai, un hôpital,… pour 28% directement chez le vendeur, les autres l'ont soit essayée lors d'un salon sur les aides techniques soit chez une connaissance qui l'utilisait déjà.



Par contre ils sont nombreux (90%) à n'avoir **jamais ou très rarement** eu les aides techniques en **prêt** pour pouvoir prolonger l'essai.

L'essai sur une période, même courte, reste indispensable car il a permis à 72% des testeurs de se rendre compte que l'aide n'était pas adaptée à leurs besoins

A la question « **pensez-vous qu'il soit nécessaire d'essayer les aides techniques avant de les acheter ?** » 78% répondent oui sans hésiter, 11% que ça dépend du type d'aide, de la connaissance de son

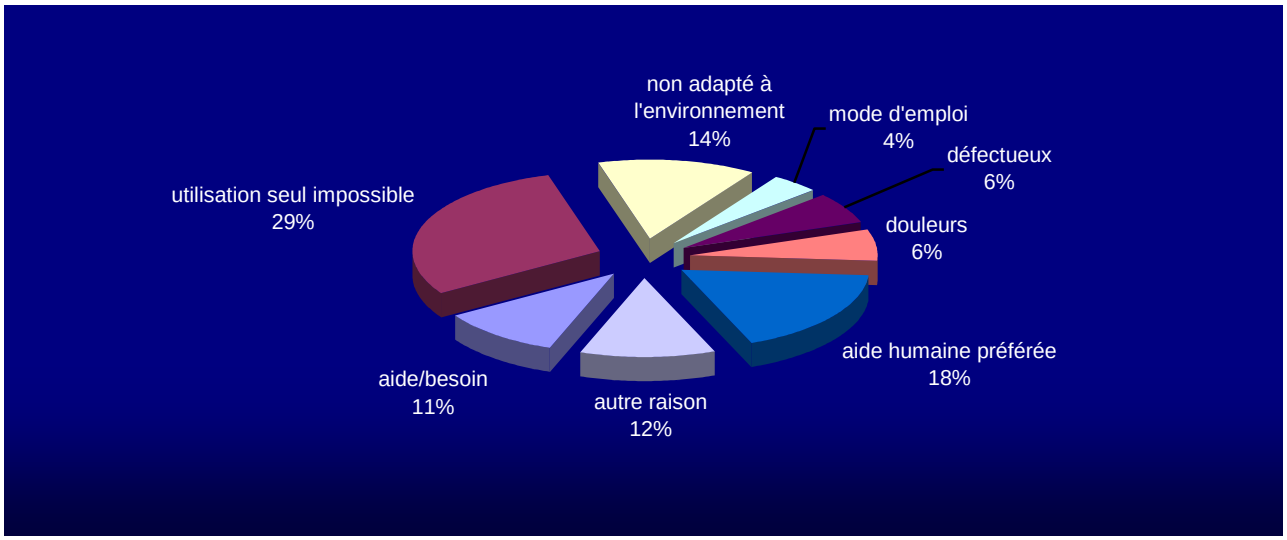
handicap, 9% non et 2% disent que de toute façon il leur est impossible de se déplacer pour un essai. Dans la réalité seulement 10% réclament spontanément de pouvoir essayer les aides techniques avant de les acheter

L'UTILISATION DES AIDES TECHNIQUES

De manière générale, AVANT l'utilisation de l'aide technique, un répondant sur deux ne pouvaient pas réaliser l'activité (se laver, s'habiller, se déplacer, …) et c'était une autre personne qui la réalisait à sa place. La deuxième moitié des répondants pouvait réaliser l'activité mais à condition d'être aidé par une autre personne ou alors seul mais avec difficulté. Par difficulté, on entend que soit ça prenait beaucoup de temps, que ça occasionnait douleurs et/ou fatigue et dans certains cas qu'ils prenaient des risques et se mettaient en danger (souvent le déséquilibre).

Ils sont **85% à utiliser régulièrement toutes leurs aides**.

Parmi ceux qui utilisent peu ou pas du tout leurs aides, c'est souvent parce qu'ils doivent compter sur l'aide de quelqu'un pour pouvoir s'en servir, ou qu'ils préfèrent que ce soit une personne humaine qui se substitue à l'aide technique, ou encore que l'aide n'est pas adaptée à l'environnement (prend de la place, gêne les autres, fait beaucoup de bruit…)



Certains répondants précisent que la non-utilisation de leur aides tient du fait que l'utilisation est trop compliquée, que les aides ne sont pas toujours très bien conçues (instabilité, inutilisable dans le noir, faux-contact…) ou sont gênante à utiliser devant les autres. Sont aussi pointés les professionnels qui entourent la personne handicapée : ils ne savent pas utiliser les aides techniques, les débranchent même parfois, et donc l'aide est reléguée dans un coin, une armoire.

En outre, près de 18% des répondants ont acquis l'aide par précaution le fameux « au cas où » (lors de chute, ou de fatigue, ou aggravation du handicap…)

On se demandait également si les utilisateurs recevaient une bonne information sur l'utilisation de leurs aides. Dans 84% des cas ils reçoivent une information type mode d'emploi.

Cette information est jugée :

	Mauvais	**Peut mieux faire**	**Correct**	**Excellent**
Complète	2%	11%	51%	36%
Claire	1%	7%	57%	35%
Utile	2%	10%	51%	37%
Adapté	4%	12%	45%	39%

Les répondants ont estimé que l'information reçue était suffisamment complète pour pouvoir se servir correctement de l'aide. Les explications sont relativement faciles à comprendre, la personne qui les a informés s'est exprimée correctement. L'information reçue est celle qui était nécessaire pour pouvoir bien manipuler l'aide, elle a tenu compte des besoins et d'éventuelles modifications ont pu être apportées à l'aide technique pour correspondre exactement à l'usage qui devaient en être fait.

Le **degré de satisfaction** sur l'information reçue **avoisine les 87% sans être pour autant excellente** dans la majorité des cas.

Les répondants ont également fait quelques remarques supplémentaires sur l'information reçue. Ils dénoncent la complexité du langage employé, le décalage entre l'information et l'utilisation, le manque de documentation, les fausses informations sur le remboursement, le service après-vente défaillant, le tout dépendant fortement d'une firme à l'autre.

PAS SATISFAIT

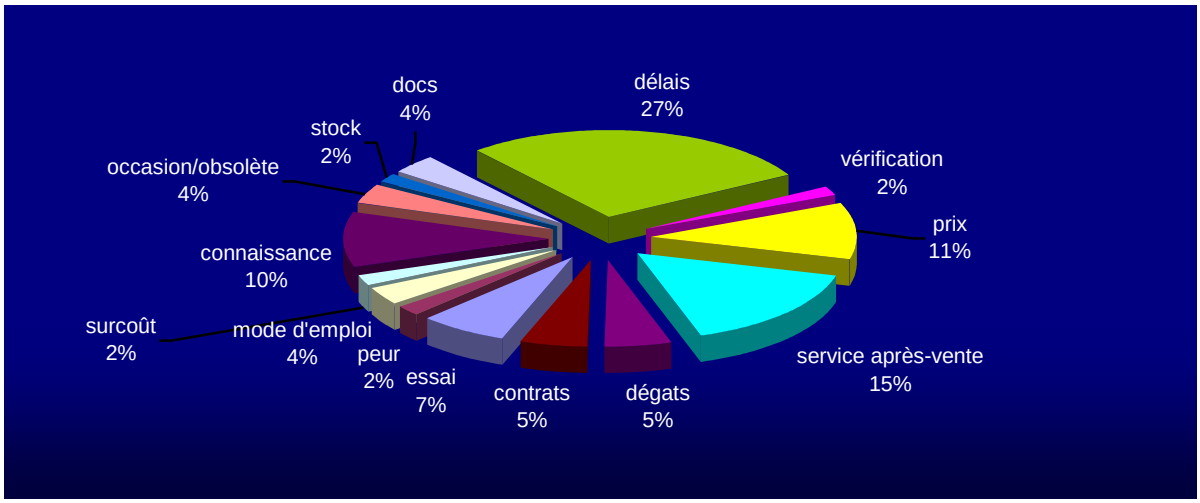
Les répondants étaient invités à exprimer leur insatisfaction possible sur certaines aides, les problèmes éventuellement rencontrés avec une firme, un installateur, ou encore des soucis avec toute autre personne (service conseil, agent de l'awiph,…) concernant le traitement de leur demande. Voici ce qu'il en ressort :

AU NIVEAU DE L'AIDE TECHNIQUE

Il est souvent fait mention que les personnes ne sont pas informées du matériel existant sur le marché. Elles ne savent pas non plus où aller chercher cette information. D'autres se plaignent d'avoir essuyé un refus pour une aide qui leur aurait tout-à-fait convenu et pestent contre le fait qu'ils ont dû choisir un autre matériel à la place moins performant à leurs yeux (surtout vrai pour les voiturettes[8]). Quant au matériel, il est parfois trop sophistiqué, n'est plus adapté au handicap ou requiert l'aide d'une tierce personne. Il a tendance à être vu comme s'usant rapidement et malheureusement les réparations sont lentes. Quant au prix, beaucoup le trouvent exorbitant.

> Note : nous constatons des confusions entre ce que l'awiph rembourse comme matériel et ce qui est pris en charge par d'autres organismes comme les lunettes, les appareils auditifs, les voiturettes,…

AU NIVEAU FIRME, INSTALLATEUR, MAGASIN…



Les problèmes les plus fréquemment rencontrés restent encore et toujours les délais. Il faut attendre pour un devis, attendre pour recevoir le matériel, attendre pour être dépanné… Vient presque naturellement en

[8] Pour rappel, l'AWIPH est subsidiaire par rapport à l'INAMI et justifie ses interventions sur le matériel nomenclaturé de la mutuelle.

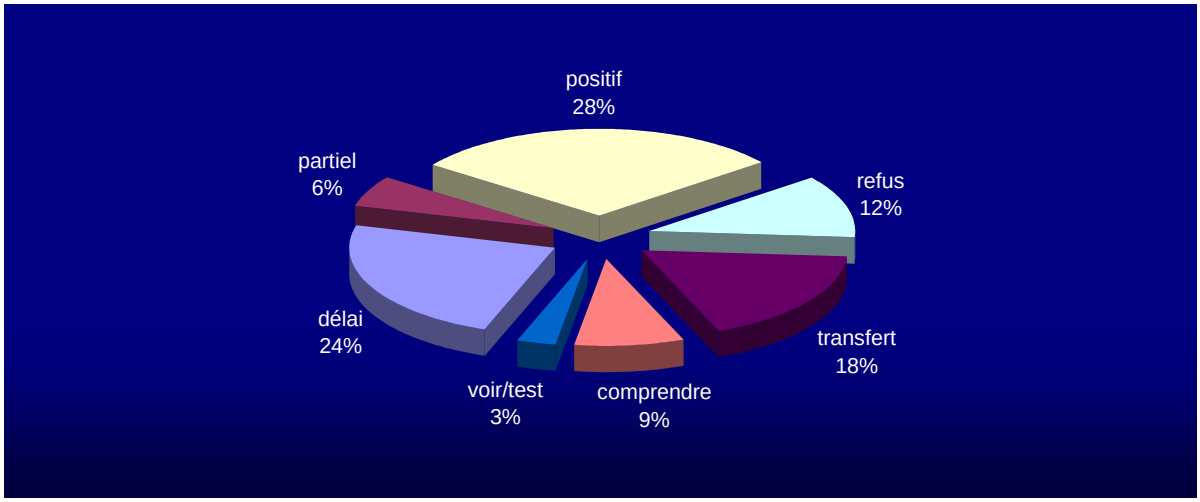
seconde position le service après-vente, il est souvent peu disponible. Plusieurs répondants souhaiteraient pouvoir disposer d'un matériel de courtoisie : prêt d'un matériel similaire pendant la durée des réparations.

On parle aussi du prix souvent exagéré et de la connaissance partielle du matériel vendu. Peu de documentation à emporter pour réfléchir et une formation à l'utilisation peu consistante. Les répondants expriment aussi le souhait de pouvoir essayer le matériel dans le magasin.

Des cas isolés se sont vu vendre un matériel obsolète ou d'occasion pour du neuf et d'autres ont essuyé des dégâts lors de l'installation chez eux d'aménagements particuliers. D'autres dénoncent les contrats d'entretien chers et imposés par des firmes de dispositifs de changement de niveau.

Le nom d'un même magasin est revenu à plusieurs occasions pour défaut de compétence.

AU NIVEAU SERVICE CONSEIL, AWIPH…GESTION DE LA DEMANDE



La vision des répondants sur les agents de l'AWIPH est positive, 30% des répondants expriment spontanément leur satisfaction quant à l'accueil, la prise en charge, la patience et la bienveillance des agents qui reçoivent leurs demandes. Parmi les griefs émis, sont souvent cités les **délais d'attente** que ce soit pour avoir une décision ou un remboursement, mais aussi les nombreux interlocuteurs rencontrés, pas forcément au sein de l'agence mais dans l'ensemble de la procédure : service conseil, mutuelle, dossier awiph qui passe par plusieurs services. Ils se plaignent de devoir réexpliquer tout à chaque interlocuteur. D'autres ne sont pas contents de s'être vus refuser du matériel qu'ils jugeaient utile. Environ 10% pointent la difficulté de se faire comprendre qui se traduit par une difficulté à remplir correctement les demandes (« trop de papiers ») mais aussi un manque de personnel connaissant la langue des signes dans les BR.

LES REMARQUES, COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS

Un espace libre était proposé pour que les répondants nous fasse part de leurs souhaits d'amélioration et autres remarques.

Ce sont 35% des répondants qui ont utilisé cet espace pour remercier l'AWIPH pour son existence et son travail dans le maintien de leur autonomie.

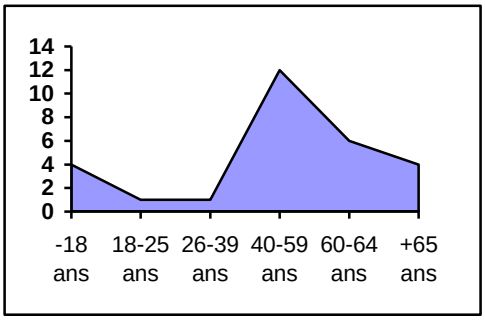
Dans la catégorie des améliorations souhaitées, vient la réduction des délais et des papiers à remplir, ainsi que la simplification du langage employé. Certains voudraient également l'augmentation des montants d'intervention sans préciser pour quelle aide en particulier. Il est aussi demandé de prévoir un interprète en langue des signes pour recevoir correctement une personne sourde dans les BR.

Dans la catégorie suggestions, nous retrouvons un service de prêt et d'essai de matériel au sein de l'AWIPH ainsi qu'une équipe d'ouvriers mobiles d'intervention (type titres-services) pour réaliser de petits aménagement et de vérification de travaux. La parution d'une revue trimestrielle, éditée par l'AWIPH, sur les aides techniques avec photos,… Mais également systématiser un passage régulier (certains parlent de tous les 5 ans) d'un agent aide matérielle qui vienne refaire le topo à domicile, constater l'évolution des besoins et informer des nouveautés. Les répondants on aussi émis le souhait de disposer d'un seul centre de référence sur le handicap qui les oriente à travers les démarches et qui puisse les conseiller.

30 visites à domicile programmées, 30 visites à domicile effectuées.

Nous avons rencontré principalement les personnes handicapées qui nous ont répondu elles-mêmes à l'enquête dans 75% des cas. Pour les autres, c'étaient les parents ou épouses en présence des intéressés (sauf pour deux personnes).

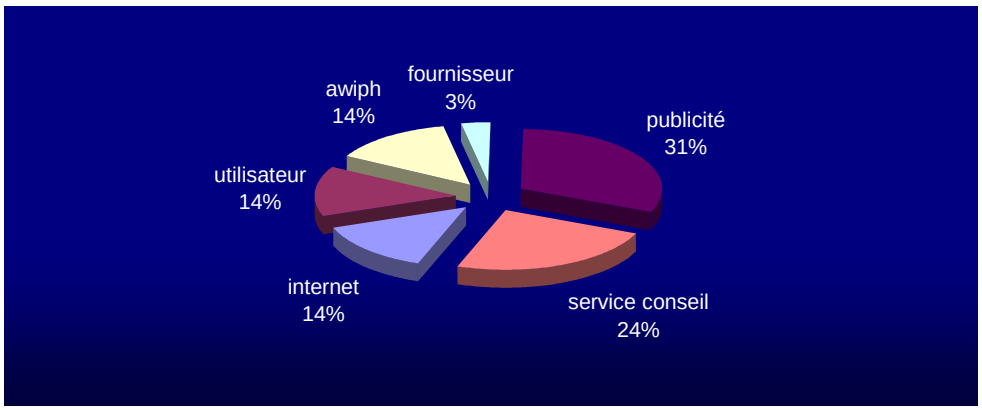
Âge des personnes concernées :



En égale proportion homme-femme.

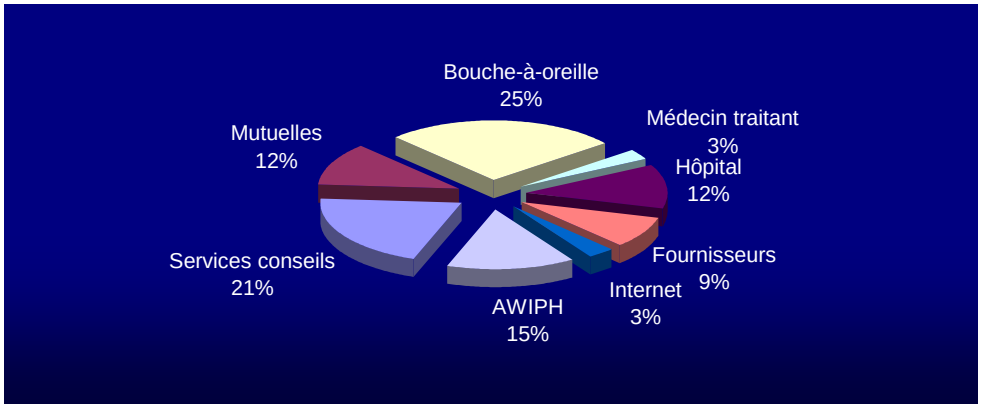
Le matériel concerné se réparti en 75% d'élévateurs avec siège et 25% en monte-charge/plate-forme élévatrice (y compris ascenseur cabine).

L'INFORMATION SUR LES DISPOSITIFS DE CHANGEMENT DE NIVEAUX



Les personnes ont connaissance du matériel via principalement la publicité (surtout les spots télévisuels), ensuite ce sont les services conseils qui relayent le mieux l'information. Une belle part revient aux agents de l'awiph mais aussi aux autres utilisateurs qui en vantent les mérites.

Quant à savoir comment les personnes sont informées du **remboursement** de ce type de matériel par l'AWIPH. C'est le **bouche-à-oreille** qui fonctionne le mieux : les personnes présentant des difficultés similaires parlent entre elles chez le kiné, dans le centre pour enfants, sur le pas de leur porte avec les voisins etc. Viennent ensuite les services conseils et les mutuelles qui renseignent l'AWIPH.



Certaines personnes dans le circuit awiphien l'ont questionné pour le remboursement de ce type de matériel. Et parfois ce sont les fournisseurs eux-mêmes qui révèlent notre existence à leurs clients.

LE CONSEIL SUR LES DISPOSITIFS DE CHANGEMENT DE NIVEAU

Un peu moins de la moitié des personnes rencontrées ont été conseillées, et pour 71% d'entre elles le conseil a été donné par un service conseil, 8% par les services de l'hôpital. Ce qui est étonnant c'est que les 21% restant ont identifié l'awiph comme étant leur conseilleur.

A la question « **pourquoi vous êtes-vous fait conseiller ?** », la moitié répond qu'elle a jugé d'elle-même nécessaire de contacter un service conseil. Aux autres, ce sont des recommandations qui les ont guidés vers le conseil spécialisé.

Pour la majorité des répondants, ce conseil a été jugé comme parfaitement adapté, utile, complet et clairement prodigué.

Quelques remarques sur le conseil :

« *Lorsque j'ai besoin de quelque chose, je cherche après moi-même* » et ils sont plusieurs à l'avoir dit, étayant qu'ils étaient parfaitement capables d'identifier par eux-mêmes ce qui leur convenait le mieux.

« Je regrette de ne pas avoir suivi les conseils », parfois le conseil va très loin et propose beaucoup plus que de répondre à un besoin isolé. La réaction diffère d'une personne à l'autre.

Il a été fait mention à plusieurs reprises des qualités d'un service conseil en particulier[9].

Pour les personnes **qui ne se sont pas fait conseiller**, les raisons sont variées. Une personne sur deux avait estimé que c'était inutile et que le matériel ne nécessitait pas de conseil particulier, 40% n'y ont tout simplement pas pensé, les autres ne savent pas ou n'ont trouvé personne pour les renseigner. Lorsqu'on leur demande si c'était à refaire, auraient-elles souhaité bénéficier d'un conseil, elles ne sont que 21% à répondre par l'affirmative.

Et curieusement lorsqu'on leur demande s'il est nécessaire de se faire conseiller pour ce type d'aide, ils répondent oui pour 76% d'entre eux!

LE CHOIX DU DISPOSITIF DE CHANGEMENT DE NIVEAU

Plus de 50% des répondants ont eu le choix entre plusieurs modèles différents. Ils ont choisi le modèle qui correspondait le mieux à leurs besoins, souvent guidés par l'avis du vendeur. Ils n'ont cependant pas ressenti de pression particulière. L'esthétique, le prix, les options, la qualité supérieure n'entrent que très peu en ligne de compte. Seul comptait la **solution** pour utiliser les escaliers.

VOIR ET TESTER LE DISPOSITIF DE CHANGEMENT DE NIVEAU

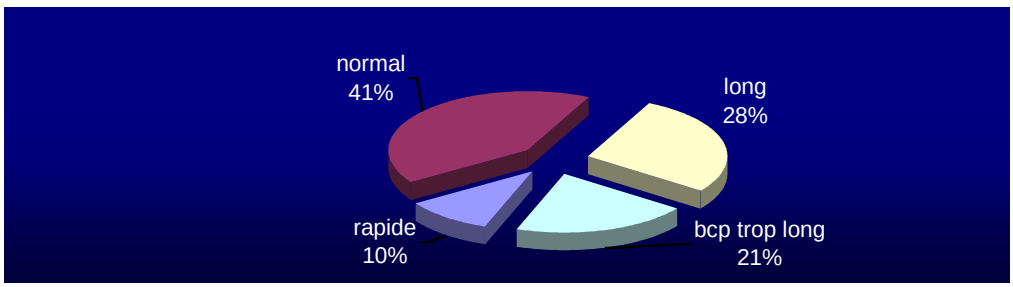
Ils sont 82% à avoir pu voir le dispositif avant de l'acheter dont 83% sur photo uniquement.

Quant au test, ils sont 90% à ne pas avoir pu essayer le matériel avant l'achat. Ceux qui l'ont testé c'était chez un autre utilisateur, lors d'un salon ou dans une salle d'exposition et ils ont pu, grâce à l'essai, être convaincus des avantages du matériel. Ils sont 69% à penser qu'un essai préalable à l'achat n'est pas indispensable.

L'ACHAT

Tous ont attendu la décision d'accord de l'AWIPH avant de commander le matériel. Ils sont 37% à avoir dû payer un complément sur fonds propres.

Le délai pour recevoir l'accord de l'AWIPH leur a semblé…



[9] LBSEP : Ligue Belge de la Sclérose en Plaques

93% des demandeurs sont satisfaits de la communication avec l'agent de l'AWIPH qui a traité leur demande.

Le choix du fournisseur :

A la question « vous êtes-vous senti libre de choisir votre fournisseur ? » 93% répondent par l'affirmative. Ceux qui répondent non disent que c'est parce que soit c'est le seul fournisseur qui fait sa publicité à la télévision, soit que le fournisseur a été présenté comme étant celui avec lequel l'AWIPH a l'habitude de travailler. Une personne dit que c'est le service conseil qui a choisi pour elle et que c'est très bien ainsi.

Pour 7% des demandeurs, le dispositif livré était différent du devis fourni à l'AWIPH lors de la demande. Pour l'un il y avait une différence de 700 euros, la firme ayant « oublié » de rajouter un rail, pour l'autre un repose-pied repliable était prévu mais n'a pas été livré. Enfin un troisième dit que les détails du devis étaient oraux et donc la firme s'était engagée oralement à livrer autre chose que le matériel repris succinctement sur le devis.

LE CONTRAT D'ENTRETIEN

Lorsqu'on achète ce type de matériel, souvent les firmes proposent un contrat d'entretien qui consiste en un passage, une fois l'an, de l'un de leurs techniciens pour vérifier le bon fonctionnement de l'appareil. Ce contrat prévoit également l'assistance en cas de panne selon diverses formules. Les frais d'entretien sont pris en charge par l'AWIPH à concurrence d'un certain montant, le surplus éventuel reste à charge de l'utilisateur.

« Il est obligatoire non ? De toute façon c'est utile »

Il faut savoir que non, ce contrat n'est pas obligatoire. Dans 93% des cas, la firme a proposé un contrat d'entretien, qui a été pris par 81% des personnes interrogées. Près d'une personne sur deux s'est sentie obligé de souscrire à ce contrat d'entretien.

A la question « ce contrat vous semble-t'il clair ? » 79% disent oui. Ceux qui répondent non disent que la formule n'est pas très claire sur ce que couvre les frais, le dépannage est-il garanti 24h/24, combien de fois par an les entretiens sont réalisés, ce qu'il reste éventuellement à leur charge après déduction de l'AWIPH…

La majorité s'accorde pour dire que malgré l'intervention de l'AWIPH ça reste cher pour ce que c'est, l'entretien prenant parfois à peine 10 minutes. Les prix varient d'une personne à l'autre, d'une firme à l'autre et d'une formule à l'autre. L'intervention de l'Agence couvre la totalité dans certains cas mais pas tous. Le système de facturation pour les entretiens n'est pas toujours très clair. Et toutes les firmes

n'acceptent pas de travailler sous créance, les utilisateurs ont parfois du mal à avancer les sommes réclamées.

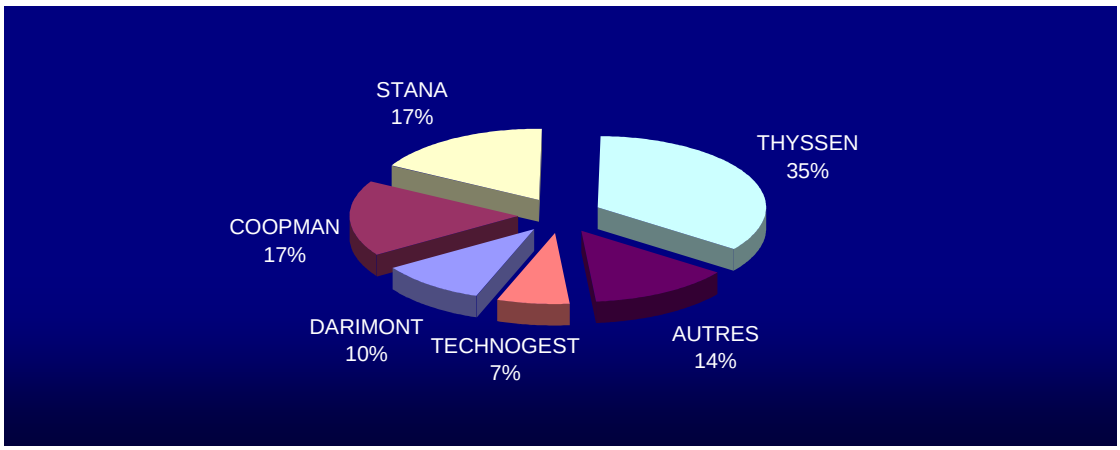
Ce qui a entrainé certains utilisateurs à refuser le contrat et à faire les entretiens eux-mêmes. Ils sont cependant tous d'accord pour dire que l'entretien **reste bien sûr nécessaire**.

L'INSTALLATION DU DISPOSITIF DE CHANGEMENT DE NIVEAU

On souhaitait savoir comment s'étaient passés les travaux de placement. L'équipement, comme il a été monté, a paru être sans risque à l'utilisation pour 83% des répondants.

Le pourcentage reste le même pour les explications fournies : l'installateur a bien détaillé le mode d'utilisation et a pris le temps d'essayer l'appareil avec le demandeur. La satisfaction atteint les 86% en ce qui concerne l'adaptation à la situation, autrement dit l'installateur a tenu compte des besoins du demandeur et fait les réglages nécessaires pour que l'aide convienne parfaitement à l'usage souhaité.

Fournisseurs de dispositifs de changement de niveaux :

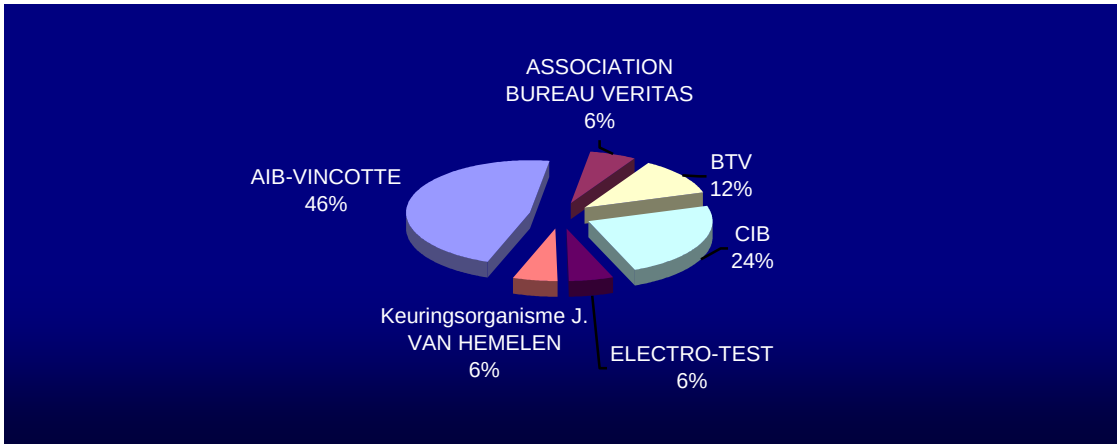


Par autres sont cités LIFTELEC, ACM MOBILITY et PIKLIFT.

Lorsque l'installation du dispositif de changement est terminée, un organisme agréé et accrédité passe pour vérifier que l'installation est bien conforme aux normes en vigueur.

On constate que les personnes interrogées ne distinguent pas toujours bien les deux passages : le fournisseur et l'organisme de contrôle. Et il est arrivé régulièrement que les deux se présentent le même jour et en même temps. Ils sont 30% à ne pas se souvenir du nom de la société et 10% à soutenir que personne n'est passé vérifier le matériel.

Pour les autres il s'agit des organismes suivants :



C'est AIB-VINCOTTE qui se présente chez près d'une personne sur deux. Cela peut s'expliquer par le fait qu'ils soient répertoriés en premier sur la liste des organismes accréditeurs. Quel que soit l'organisme, le taux de satisfaction quant à la compétence perçue (en ce compris l'écoute des besoins et remarques) est de 95%.

Cependant un **cas isolé** précise que l'organisme accrédité lors de son passage « *est resté saisi car tout est conforme mais pas adapté à mes besoins* ».

Plusieurs répondants ont constaté que c'était le fournisseur lui-même qui établissait le papier de conformité, ou que fournisseur et vérificateur se connaissait très bien et semblaient remplir une simple formalité. Ceci n'est pas à prendre comme une critique, c'est une simple constatation faite par les répondants.

Une personne a été étonnée de devoir payer le passage de l'organisme accrédité, mais s'est fait rembourser sans problème par l'AWIPH.

L'UTILISATION DU DISPOSITIF DE CHANGEMENT DE NIVEAU

96% des répondants utilisent leur siège monte-escalier/ascenseur. La fréquence d'utilisation est de plusieurs fois par jour. En général deux fois par jour (matin et soir, les chambres étant situées à l'étage) mais parfois davantage.

Ils sont 70% à pouvoir s'en servir seul (installation autonome sur le dispositif et manœuvres en toute autonomie).

Ils sont 11% à pouvoir s'en servir seul une fois installé dessus par quelqu'un d'autre.

Ils sont 19% à ne pas pouvoir utiliser le dispositif seul, c'est-à-dire qu'une personne doit les y installer et les accompagner tout le long de la montée ou de la descente.

Ils sont 87% à trouver l'utilisation facile, presqu'autant s'y sentent en sécurité.

Ils sont cependant 15% **à ne pas être satisfait du choix** de cette aide par rapport à une autre. En effet à l'utilisation d'un siège monte-escaliers, ils constatent que le choix d'une plate-forme élévatrice aurait été plus judicieux notamment lorsqu'il faut accompagner la montée/descente dans un escalier étroit ou transporter des papiers, du linge ou des courses d'un étage à l'autre.

Deux personnes ne se servent plus du tout de leur matériel. Elles ont décidé de descendre leur chambre au rez-de-chaussée, l'une parce que la maman ne savait plus monter à l'étage réceptionner sa fille, et l'autre parce que l'évolution de sa maladie fait qu'elle doit rester alitée en permanence.

Les autres personnes s'en servent mais n'en sont pas toutes forcément satisfaites. Voyons sur quoi portent leurs griefs.

PAS SATISFAIT !

Rappelons toutefois qu'ils sont peu à ne pas être satisfaits, 10% environ.

Au niveau du dispositif de changement de niveau en lui-même :

« Je l'utilise mais j'ai peur de tomber, c'est déjà arrivé plusieurs fois ! »

« C'est encombrant » « Il fait cacahuète ! »

« Je vais finir par faire comme avant : prendre mon garçon dans les bras et monter ainsi ! »

« Le siège tremble, le repose-pied n'est pas à la bonne hauteur »

« Je dois le remonter manuellement car il descend trop bas »

« Je suis resté 17 fois coincé dedans ! »

« Les portes automatiques ne fonctionnent pas correctement, je dois les fermer manuellement »

« Il n'y a pas d'arrêt sécurité, je dois stopper moi-même avant l'impact »

« J'ai déjà eu 8 réparations en 3 ans ! »

Les griefs sont variés, ce sont principalement des pièces qui cassent ou des réglages à faire, mais qui tardent. Quelques exceptions plus graves tout de même où l'on constate que l'appareil a été installé de manière à ce que ce soit la maison, voire l'usager !!, qui doive s'adapter et non le contraire. Ce qui arrive que pour pouvoir utiliser l'appareil, les manipulations deviennent aberrantes : devoir monter une marche, descendre dans le vide, remonter manuellement un mécanisme en se penchant sur un coté, déterminer quand devoir s'arrêter pour éviter l'accident,…

Au niveau du fournisseur :

Ici ça dépend d'un fournisseur à l'autre. Pour rappel, la majorité des répondants sont satisfaits. Ceux qui ne le sont pas se sont plaints à la firme pour des problèmes techniques (pièces qui cassent, pannes…). Parfois un simple coup de téléphone a suffi, parfois il a fallu beaucoup insister…

Hormis deux cas de dégâts manifestes lors de l'installation, c'est surtout le service après-vente qui laisse à désirer. Les solutions proposées par les firmes ne sont pas toujours satisfaisantes cependant à force de ténacité et par deux fois grâce à la justice, les pannes sont tout de même réparées et les dégâts couverts par la firme. Lorsque la firme a fait la sourde d'oreille, deux personnes ont du faire intervenir la justice… et ont finalement obtenu gain de cause.

Il faut préciser aussi que d'autres **renoncent à réclamer** car ils n'aiment pas passer pour des râleurs et ont parfois peur qu'on leur retire un matériel qui fonctionne tout de même et qui les aide malgré tout.

« *On est mal encadré quand on cherche du matériel » « J'ai tout adapté à mes frais avant de connaître l'awiph. »*
Si les utilisateurs sont contents de leur matériel, ils se souviennent qu'il n'a pas été facile de chercher et de se faire conseiller. La recherche d'un fournisseur n'est pas simple non plus, en plus du fait qu'il est devenu difficile de trouver des entrepreneurs qui acceptent de venir faire des devis sans promesse d'achat.
« Dans les cabinets on feuillette des prospectus mais on ne voit jamais qu'un seul fournisseur de ce genre de matériel » ça limite le choix évidemment.

« On profite de notre ignorance ».

Certains répondants voient d'un mauvais œil le fournisseur qui arrive document awiphien en main pour convaincre. « *Les prix sont surfaits »* est une phrase souvent prononcée.
« Je me fie à mon instinct » mais ce serait tellement mieux si l'AWIPH pouvait prévoir un centre où tester le matériel ou à tout le moins orienter de manière objective. Plusieurs répondants ont servi de maison témoin pour d'autres acquéreurs de dispositifs de changement de niveau.
L'AWIPH devrait aussi revoir la description du matériel qu'elle rembourse « *franchement faut le savoir qu'on parle de lange à la lecture d'ouate cellulosique ! »*

Pour conclure on peut dire que les dispositifs de changement de niveau sont une solution de qualité pour le maintien à domicile : « *J'ai pu rester dans la maison qui m'a vu naître ! », « merci, j'avais déjà mis ma maison en vente, la mort dans l'âme » « je devais me laver uniquement à l'évier de la cuisine, je suis soulagée ! ».*

MISE EN COMMUN DES ENQUÊTES

Sont ici compilées les constatations des deux enquêtes en commun au niveau de l'information – le conseil – l'essai – et l'utilisation des aides techniques.

C'est une personne sur deux qui se plaint d'une absence d'information et d'indication sur les endroits où pouvoir recevoir de l'**information** et des conseils. Les souhaits vont d'ailleurs en ce sens également : pouvoir disposer d'un centre coordonné de conseils, une centralisation de l'information. Si certains envisagent le centre comme un bureau, une équipe, une centrale téléphonique, d'autres souhaitent voir les informations sur les aides techniques s'étaler dans une brochure consacrée (certains précisent en effet qu'internet c'est bien mais tout le monde n'y a pas accès, tandis qu'une revue…), avec photo, description, analyse. A ce propos le KOC réalise périodiquement des analyses d'aides techniques sous forme d'une brochure explicative en néerlandais, en ne perdant pas de vue bien sûr qu'une équipe entière y travaille exclusivement. L'information englobe également le mode d'emploi de l'aide technique, le degré de satisfaction avoisine les 87% sans pour autant être excellente, il y a encore souvent un décalage entre l'information et l'utilisation effective.

Concernant le **conseil**, 60% vont le chercher spontanément, considérant qu'il est nécessaire. Etant donné que le type d'aide le plus souvent sollicité reste les adaptations de logement, il est important de ne pas se tromper à l'heure où le maintien à domicile reste la meilleure alternative pour se maintenir en bonne condition.

Lorsqu'il y a conseil, celui-ci est jugé adapté, utile, complet et clairement donné. Le conseil parait donc être une étape fondamentale dans la recherche d'une solution technique à un besoin. Mais revient la même question que pour l'information « où se fait-on conseiller ? ». Beaucoup se font conseiller directement par le vendeur avec les risques que cela comporte : manque de choix, pression éventuelle, etc. Et pourtant des services conseils, il en existe, reste à les promouvoir, voire les multiplier.

Concernant **l'essai**, rares sont les personnes pouvant tester les aides techniques avant leur achat, pourtant l'essai est jugé utile, il a pu écarter dans 72% des cas une mauvaise solution, ce seront autant de personnes qui, on peut le supposer, seront satisfaites de leur aide et l'utiliseront. Focus particulier sur les dispositifs de changement de niveau : le test préalable n'est pas jugé utile, par contre que le matériel s'adapte (et non l'inverse) à l'architecture de la maison est un point essentiel.

Il faut aussi mettre à l'honneur les agents awiphiens, 30% des répondants ont spontanément exprimé leur satisfaction quant à la prise en charge de leur demande. Si les agents sont considérés comme patients et bienveillants, par contre sont clairement pointés du doigt les **délais d'attente**, aussi bien pour recevoir la

décision que pour le remboursement de l'aide. Un effort aussi est demandé pour prévoir un interprète en langue de signes dans les BR et une simplification des procédures (trop de papiers !) et du langage employé.

PERSPECTIVES

Des souhaits clairs ont été exprimés : réduction des délais, interprète langue des signes à l'accueil, pouvoir tester le matériel hors du magasin, centraliser l'information, l'orientation et le conseil.

Pistes à envisager sérieusement :

- Simplification de la demande, dans les termes, procédures et temps consacré (étapes, nombre de personnes impliquées dans le processus d'octroi…)
- Création ou utilisation de l'existant pour une salle de démonstration et d'essai de matériel, assorti éventuellement d'un système de location (pour testing)
- Une brochure orientée « aides techniques » avec description des aides remboursées et présentation de nouveaux matériels (avis d'utilisateurs, adresses où essayer, appels à témoins…)
- Organiser le passage systématique d'un agent tout les x temps pour faire le point sur les aides techniques : utilisation, renouvellement, nouveaux besoins, modifications du système,…